

## 利用者調査の結果

福祉サービス種別      訪問リハビリテーション  
 事業所名（施設名）    社会医療法人抱生会丸の内病院

### 1 調査概要

調査対象者	利用者本人	* 利用者には事業所の職員から直接アンケートを手渡していただき、福祉サービスの第三者評価の手順、同意書の記入方法などについて説明文を付けさせていただき返信用封筒にて直接回収をさせていただいた。
調査方法	アンケート方式	
利用者総数（人）	41人	
調査対象者数（人）	41人	
有効回答者数（人）	16人	
利用者総数に対する回答者割合（%）	39.0 %	

### 2 利用者調査全体のコメント

・調査に回答いただいた利用者の平均年齢は81.2歳で平均介護度は2.4(要支援と無回答の方を除く)、男女比は男性5名・女性11名であった。利用期間は1年に満たない方が37.5%で、1年以上3年未満の方が43.8%、3年以上で介護保険が始まってからの利用者と3年以上で介護保険が始る前からの利用者がそれぞれ若干名という状況であった。また家族等との同居については一人暮らしの方が18.8%、65歳以上のみの世帯で暮らしている方が31.3%、65歳よりも若い家族と同居している方が50.0%という状況であった。

・事業所のサービスに対する「総合的な感想について」は「たいへん満足している」、「どちらかといえば、満足している」という回答で100%を占めており、満足度は高い。

・利用者から介護保険制度が出来て私達高齢者はとても有り難く思っているとの声も聞かれているが、事業所や職員に対する満足度からの声でもあり、事業所のサービスに満足を感じなければ介護保険制度全体へ感謝の言葉も薄れているのではないかと思われた。

・訪問リハビリを受け、施療のあと体に刺激を受けて気分的に良好であるという利用者からの声もあり、また、リハビリの内容が希望とあっているという利用者も多く適切なサービスが提供されている。

・職員が利用者の尊厳を守り、接遇面でも言葉づかいやマナーなどの基本を徹底し利用者本位という介護保険本来の主旨に沿って誠実に業務を遂行していることが感じられる。

### 3 利用者調査の結果

#### ＜サービスの基本情報について＞

調 査 項 目	実 数 (人)			
	ご本人	ご家族		
問 1 この調査票にご記入される方はどなたですか	11	5		
	69%	31%		
・家族と同居されている利用者が合計で81.3%で、ご回答をいただいた方をご家族としている比率が31%と三分の一ほどと低く、一人暮らしの方も含め自立している利用者が多いように見受けられた。				

#### ＜基本的なサービスについて＞

調 査 項 目	実 数 (人)			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当(あてはまらない)
問 1 職員は、いつも時間に遅れずに来ている	14	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・利用者のお宅への訪問は計画的に行われ、また、余裕を持ち予定時刻も組み立てられていることが窺え、利用者や家族の満足度は高い。				
問 2 リハビリは家での生活に役立っている	10	5	0	0
	67%	33%	0%	0%
・訪問リハビリでマッサージを受け、運動不足の生活での必要性を感じている利用者が多い。施療のあと体に刺激を受けて気分的に良好であるという利用者からの声もあり三分の二の方が満足されている。				

調査項目	実数 (人)			
	ご本人	ご家族		
コメント				
問3 リハビリの内容は私の希望とあっている	12	3	0	0
	80%	20%	0%	0%
・この項目にも80%以上の利用者が満足していることから利用者や家族の希望とリハビリテーションの内容が合っていることが判り意見や要望に可能な限り対応できているようである。早く体を動かすことが出来るようになりたくてやっている、リハビリ頑張りますという利用者の声もあり、当然とはいえ利用者の目的意識は高い。もっと体を動かす運動を(リハビリ)やって欲しいという要望もあり、一人ひとりの利用者の機能の回復に合わせ、更に、小まめに対応されることを期待したい。				
問4 職員から、指図(さしず)するような言いかたをされて、いやな思いをしたことはない	15	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・回答をいただいた利用者の全員が満足している。職員が利用者の尊厳を守り、接遇面でも利用者本位という基本的なことを周知徹底されているのではないと思われる。				
問5 職員の言葉づかいで、嫌な思いをしたことはない	15	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・問5同様、回答をいただいた利用者の全員が満足している。職員が利用者に十分な敬意をもって接していることが窺える。言葉づかいや態度など職員のマナーや接遇について基本が徹底されていることも感じられる。				
問6 職員は、私の話を親身(しんみ)になって聞いてくれる	13	2	0	0
	87%	13%	0%	0%
・回答をいただいたほぼ90%の利用者が満足している。事業所のパンフレットにも記載されているとおり、利用者の立場に立ち、安心して自宅療養できるためお手伝いをするという職員の姿勢が利用者を受け入れられているのではないと思われる。				
問7 日頃から、私の体の調子を聞いてくれる	15	1	0	0
	94%	6%	0%	0%
・満足しているとする比率が高い。職員の意識も高く、訪問リハビリテーションを医療の一環として10年間実施してきた蓄積から臨機に対応できていることが窺える。				
問8 私の体調が良くないとき、良く対応してくれる	15	1	0	0
	94%	6%	0%	0%
・問7同様、満足度は高い。事業所として医師や訪問看護師、訪問介護員などの他職種と連携した一人ひとりの情報を基に利用者の状態を見ながら丁寧に対応しているのではないと思われる				
問9 事業所に自分の意見や要望(ようぼう)を気軽に言うことができる	14	1	1	0
	88%	6%	6%	0%
・この項目にも90%近くの利用者が満足していることから利用者や家族の意見や要望に可能な限り対応できているようである。「いいえ」とする利用者がおり意見や要望の聞き取り方法やその内容の具現化について検討する余地がありそうである。				
問10 事業所は、私の家でする仕事を書いた書類(訪問リハビリ計画書)をていねいに説明してくれた	16	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・全ての利用者が説明されていると回答されており、利用者や家族に丁寧に説明をしていることが窺える。居宅介護支援事業所の職員とも連携を取り、サービス担当者会議などで細部に渡り説明がされているものと思われる。				
問11 いまの事業所ならば、家族や友人に安心して紹介(しょうかい)できる	15	1	0	0
	94%	6%	0%	0%
・「紹介できる」とする利用者や家族の比率が高く、事業所の職員やサービスに満足されていることが窺える。訪問リハビリテーションという、職員個々の接遇やリハビリの仕方に頼るウェイトの高いサービスではあるが職員間の意思統一ができておりブレのないサービスが提供されているものと思われる。				